



Interview Carine Ayme, Credit Manager Groupe Accueil Négoce

Quels sont vos principaux besoins et à quels objectifs qualitatifs et quantitatifs doit répondre votre contrat d'assurance-crédit ?

Notre solution d'assurance crédit prend en compte les spécificités de notre activité liée au négoce de produits du bâtiment et répond à 2 besoins majeurs :

- la garantie contre le risque d'impayés,
- l'information sur la situation financière de nos clients et de nos prospects.

Dans un contexte économique tendu particulièrement dans le secteur du bâtiment, avec des marges réduites et une multiplication des défaillances d'entreprises, notre solution d'assurance crédit nous aide à limiter le risque de contentieux.

Notre contrat d'assurance crédit complété par une solution de renseignement commercial, nous permet également de mieux gérer une clientèle très atomisée et majoritairement composée d'artisans répartis sur la façade ouest de la France. Nos créances concernent à ce jour 21 000 clients actifs professionnels pour lesquels nous avons besoin de disposer d'informations financières et d'analyses fiables. L'enjeu est d'être alerté rapidement sur les clients dont la situation se dégrade et de prévenir en amont nos forces commerciales sur les risques potentiels.

Quelles solutions avez-vous mises en place et quels sont les résultats obtenus en termes de performance (données chiffrées)

Accompagné depuis 2003 par AU Group, nous utilisons une solution d'assurance crédit « sur mesure » adaptée à notre typologie de clientèle et à notre activité. Elle repose sur un contrat Euler Hermes qui a connu des évolutions importantes au gré de nos besoins et de notre croissance. La mise en place de notre contrat nous a permis de diminuer le montant des impayés nets et de stabiliser le coût de crédit clients.

D'ici la fin de l'année l'outil EH Intelligence by Sidetrade sera déployé pour optimiser la gestion de notre poste clients. Les résultats attendus dans le cadre de la mise en place de cette plateforme sont directement liés à la généralisation du scoring interne (déjà en place sur les fichiers prospection) et au pilotage du portefeuille clients en termes de risque. Cette approche originale ne fait pas partie de l'offre standard et a été développée pour notre groupe ce qui traduit la souplesse du produit. Il s'agit dans un premier temps d'orienter la politique de prospection commerciale et de diffuser une culture du risque dans l'entreprise, la plateforme EHI, va nous aider à diffuser la culture du risque en interne. Le résultat envisagé à plus long terme est de gagner en anticipation sur la dégradation financière de nos clients et en autonomie par rapport aux décisions d'arbitrage de l'assureur.

Outre notre contrat d'assurance crédit, nous utilisons également de plus en plus des solutions de couvertures complémentaires telles que les cautions bancaires, les garanties personnelles ou la délégation de paiement pour répondre à des besoins de garanties sur lesquels l'assureur ne souhaite pas s'engager.

Comment votre courtier vous accompagne au quotidien pour gérer vos enjeux ?

AU Group est un partenaire clef dans la négociation des clauses contractuelles et tarifaires adaptées à notre groupe. Ils nous accompagnent également au quotidien dans la transmission des informations recueillies par nos équipes sur le terrain, à l'assureur. Ainsi, grâce à leur collaboratrice parisienne basée dans les locaux de la compagnie, ils nous aident à améliorer et à mieux comprendre les décisions d'arbitrage d'EH au jour le jour. Ils nous organisent également des sessions d'arbitrages dans nos locaux bordelais 3 fois par an, avec un arbitre dédié.

C'est également AU Group qui nous a conseillé dans le cadre de notre projet de plateforme informatique de gestion du poste clients. Ils ont su nous épauler dans le choix de cette solution innovante et adaptée à nos enjeux métier.

Quels sont pour vous les enjeux du crédit client pour les prochaines années ?

Notre groupe évolue rapidement essentiellement par croissance externe et nous avons besoin à la fois d'une solution d'assurance crédit et d'un courtier qui soit en mesure d'accompagner notre développement tout en maîtrisant les risques sur le poste clients. Nous avons également depuis mars 2013 une stratégie active de vente à distance pour les professionnels : Pro Express, avec des enjeux importants en termes de logistique puisqu'il s'agit de livrer du matériel de chauffage et sanitaire dans des délais très courts. Ce nouvel axe de développement nous pousse à être toujours plus réactifs et agiles dans la gestion du poste clients.

Société : Groupe ACCUEIL NEGOCE

Secteur d'activité : Négoce de produits du bâtiment

Chiffre d'affaire : 270 millions d'euros

Nombre d'employés : 900 personnes

